

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak merupakan pungutan wajib yang biasanya berupa uang. Uang tersebut dibayar sebagai sumbangan wajib kepada negara atau pemerintah. Selain itu sumber utama pendapatan negara bersumber dari pajak. Pajak memiliki kaitan erat dengan sebuah pendapatan, pemilik saham, harga jual beli barang dan sebagainya yang sudah diatur di dalam undang-undang. Hampir semua negara menerapkan peraturan tentang pengenaan pajak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini karena pajak bisa meningkatkan pembangunan di setiap sektor pemerintahan di negara tersebut.

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH dalam bukunya berjudul “Perpajakan” menjelaskan bahwa pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang [yang dapat dipaksakan] dengan tiada mendapat jasa timbul [kontraprestasi] yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Hal ini menjelaskan jika pajak adalah hal wajib yang harus dibayar yang dimana bisa menjadi tuntutan bagi masyarakat yang juga menunjukkan jika pajak merupakan sebuah pembayaran yang diwajibkan kepada setiap warga negara yang kontraprestasinya tidak bersifat langsung.

Hal lain mengenai pengertian pajak dapat dilihat dalam buku “Perpajakan Indonesia” karya Prof. Dr.PJA. Adriani yang mengatakan bahwa pajak adalah iuran kepada negara yang terhutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak dapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan

pemerintahan. Ini semakin menjelaskan jika pajak merupakan hal wajib yang harus dibayarkan oleh wajib pajak kepada negara yang dalam hal ini adalah masyarakat.

Pada Undang-undang nomor 28 tahun 2007 pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang serta dan bagi pembayar pajak tidak akan mendapat imbalan secara langsung dan hasil pajak tersebut digunakan untuk keperluan negara bagi kemakmuran rakyat. Menurut pasal 1 Undang-undang No. 16 tahun 2000, pengertian wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undang perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak atau pemotongan pajak.

Dalam bangsa Indonesia, pajak menjadi salah satu komponen penting. Melalui Direktorat Jendral Pajak, yang memiliki tugas untuk berupaya meningkatkan penerimaan pajak negara dan melihat betapa pentingnya pajak bagi pendapatan negara maka Direktorat Jendral Pajak [DPJ] selalu berupaya untuk melakukan perubahan dalam bentuk penyempurnaan kebijakan perpajakan dan sistem perpajakan. Salah satu upaya reformasi perpajakan yang dilakukan adalah dengan memberikan keputusan kepada wajib pajak untuk dapat menentukan sendiri jumlah atau besaran pajak yang wajib pajak laporkan melalui surat pemberitahuan[SPT] atau yang sering dikenal dengan *self assessment system*.

Tujuan dari Direktorat Jendral Pajak melakukan hal ini adalah untuk membuat kepatuhan masyarakat yang adalah wajib pajak menjadi lebih meningkat dalam melakukan pelaporan pajaknya ke negara dan melakukan pembayaran. Jika kesadaran wajib pajak meningkat, maka kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak juga akan mengalami peningkatan yang akan langsung berpengaruh kepada pendapatan pajak negara. Untuk itu perlu

dilakukan kajian ulang mengenai hal-hal yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak sepenuhnya juga menjadi tanggung jawab direktorat jenderal pajak. Pihak DPJ perlu melihat lebih dalam tentang hal-hal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak.

Perlu dilakukan pelayanan yang baik terhadap setiap wajib pajak baik yang sudah terdaftar dan belum terdaftar sebagai wajib pajak, baik sebagai wajib pajak badan maupun sebagai wajib pajak orang pribadi. Wajib pajak sebagai pihak yang dibutuhkan oleh aparat pajak sudah semestinya mendapat perlakuan dalam pelayanan dan pengawasan yang baik karena hal tersebut juga dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak kepada negara. Dan hal-hal yang menjadi faktor dalam pengaruh kepatuhan wajib pajak adalah *Account Representative* [AR] dan juga kesadaran perpajakan.

*Account Representative* [AR] merupakan jabatan pelaksana pada kantor pelayanan pajak [KPP] yang terdiri dari beberapa tingkat jabatan seperti yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan pasal 1 ayat 1 PMK 45/2021. Pada awalnya *Account Representative* [AR] mengikuti PMK No. 79/PMK.01/2015 yang menyatakan jika *Account Representative* adalah pegawai yang di angkat dan ditetapkan menjadi *Account Representative* pada kantor pelayanan pajak. Dengan adanya perubahan peraturan maka tugas seorang *Account Representative* tidak lagi memaksimalkan fungsi konsultasi dan bimbingan terhadap wajib pajak tetapi hanya melakukan pengawasan pajak. Meski pun dalam tugasnya *Account Representative* juga berhubungan dengan penyuluhan dan konseling yang berhubungan dengan pembuatan konsep himbauan dan konseling kepada wajib pajak.

*Account Representative* menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak karena terkadang seorang *Account Representative* tidak benar-benar melakukan tugasnya sesuai dengan yang seharusnya ia lakukan. Jika dalam peraturan sebelumnya terdapat dua fungsi seorang *Account Representative* yaitu meliputi fungsi pelayanan dan konsultasi sebagai fungsi pertama dan fungsi pengawasan dan penggalian potensi sebagai fungsi yang kedua. Pada beberapa kasus pelayanan yang dilakukan oleh *Account Representative* cenderung tidak sesuai dengan beberapa norma yang seharusnya dilakukan, *Account Representative* juga tidak sepenuhnya menjadi wadah konsultasi yang baik bagi masyarakat yang adalah wajib pajak ketiga ingin mengonsultasikan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pajak yang ingin mereka laporkan baik oleh wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan.

Selain itu, dalam perjalanannya pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative (AR)* juga menjadi salah satu penyebab wajib pajak tidak patuh dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak. *Account Representative (AR)* tidak benar-benar meneliti atau turun ke lapangan untuk melihat benar kondisi dalam masyarakat, sehingga tidak mengetahui dengan benar wajib pajak yang sudah terdaftar atau belum juga dengan wajib pajak yang sudah melakukan pelaporan dan pembayaran pajak atau belum.

Penerimaan pendapatan pajak juga dapat berlangsung secara maksimal apabila didukung oleh kesadaran wajib pajak yang tinggi dalam mematuhi kewajiban perpajakan yang berlaku. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Kesadaran dalam membayar pajak merupakan unsur yang berkaitan erat dengan perilaku manusia dalam memahami realitas untuk patuh membayar pajak kepada kas negara untuk kepentingan Bersama. kesadaran perpajakan menyatakan bahwa penilaian positif

masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajiban dalam membayar pajak. [widiayati dan Nurlis, 2010]

Dalam beberapa kasus wajib pajak tidak melakukan pelaporan dan pembayaran pajak ke negara yang kemudian menjadi suatu tindakan ketidakpatuhan wajib pajak dalam menjalankan tugasnya sebagai warga negara adalah karena kurangnya kesadaran wajib pajak dalam seseorang atau badan tersebut jika mereka termaksud dalam wajib pajak yang sudah di tetapkan dalam peraturan perundang-undang. Hal ini berkaitan erat dengan penyuluhan juga pengawasan yang dilakukan oleh petugas pajak. Wajib pajak menjadi lupa atau terkadang cenderung sengaja melupakan kewajibannya untuk membayar pajak karena tidak diingatkan atau bahkan tidak ada upaya untuk menyadarkan mereka.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati Irawan dan Arja Sadjiarto tahun 2013 dengan judul “pengaruh *Account Representative (AR)* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan”. Hasilnya menyatakan jika, faktor kompetensi pelayanan, kredibilitas pelayanan dan pengawasan kepatuhan material berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan. Sedangkan faktor kesopanan pelayanan dan pengawasan kepatuhan formal tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan. Hal ini kemudian menjadi jawaban atas penelitian ini karena tujuan yang ingin dicapai adalah untuk melihat apakah faktor kompetensi pelayanan, kesopanan, kredibilitas, pengawasan kepatuhan formal dan pengawasan kepatuhan material yang dilakukan oleh *Account Representative (AR)* mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan.

Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Widomoko dan Nofryanti tahun 2017 dengan judul “ pengaruh kualitas pelayanan, pengawasan dan konsultasi oleh *Account Representative [AR]*

terhadap kepatuhan wajib pajak [studi kasus pada KPP Menteng satu Jakarta pusat]”. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan pengawasan oleh *Account Representative* [AR] terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel konsultasi oleh *Account Representative* [AR] tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Beberapa wajib pajak yang pernah mendapat pelayanan dari *Account representative (AR)* yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang mengatakan jika pelayanan yang didapat dari *Account representative (AR)* cenderung kurang nyaman dan juga tidak bisa memberikan jawaban yang dapat mengatasi permasalahan wajib pajak tersebut. Pelayanan yang ada cenderung tidak memuaskan serta adanya perbedaan persepsi antara beberapa *Account Representative (AR)* dalam menginterpretasi aturan perpajakan yang membuat wajib pajak menjadi bingung. Hal ini membuat saya berminat untuk melakukan penelitian lebih dalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak. Alasan saya melakukan penelitian ini adalah karena melihat masih banyaknya wajib pajak yang tidak melakukan pelaporan dan pembayaran pajak, Serta untuk melihat faktor-faktor yang membuat wajib pajak tidak taat dalam melakukan pelaporan pajak. Dan penelitian yang akan saya lakukan ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya karena pada penelitian ini saya menambah satu variabel lain yang sebelumnya belum diteliti pada penelitian terdahulu yaitu kesadaran perpajakan. Sehingga diharapkan penelitian ini akan semakin memperkuat penelitian terdahulu tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Analisis Pengaruh kualitas pelayanan *Account Representative* [AR] dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak”**.

## **1.2 Masalah Penelitian**

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan *Account Representative* [AR] dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

## **1.3 Persoalan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi persoalan penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *Account Representative* [AR] terhadap kepatuhan wajib pajak?
- b. Bagaimana pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak?

## **1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

- a) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *Account Representative* [AR] terhadap kepatuhan wajib pajak
- b) Untuk mengetahui pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib Pajak.

## **1.4.2 Manfaat Penelitian**

### **1.4.2.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan peneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan *Account Representative* [AR] dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **1.4.2.2 Manfaat Praktis**

Bagi pihak *Account Representative* (AR) pada kantor pelayanan pajak pratama kupang agar dapat lebih memahami kualitas pelayan *Account Representative* (AR) dan juga melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesadaran perpajakan yang dimiliki oleh setiap wajib pajak.